

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Responden

Adapun data yang diolah dalam pelaksanaan penelitian yang mengangkat tentang analisis pelayanan pajak kendaraan bermotor di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu, responden dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor di UPT Pendapatan Bagan Batu sebanyak 100 orang yang di tentukan melalui rumus slovin serta pemberian angket yang ditentukan secara insidental (kebetulan). Dari hasil penelitian telah terkumpul sejumlah data yang diperlukan seperti identitas responden, dan tanggapan responden tentang variabel analisis kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di UPT Pendapatan Bagan Batu yang diteliti. Adapun data dan hasil penyebaran kuisioner yang dilakukan dalam penelitian ini akan di paparkan sebagai berikut :

5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin akan di paparkan di bawah ini melalui tabel :

Tabel 5.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-Laki	79	79 %
2.	Perempuan	21	21 %
Jumlah		100	100 %

Sumber :Data Olahan Penelitian,2017

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari tabel 5.1 diatas dapat dilihat jenis kelamin laki-laki sebanyak 79 orang atau (79%) dan jenis kelamin perempuan sebanyak 21 orang atau (21%). Hal ini menunjukan bahwa wajib pajak yang membayar pajak di UPT Pendapatan Bagan Batu lebih di dominasi oleh laki-laki di banding perempuan sesuai dengan nama kepemilikan kendaraan bermotornya.

5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Faktor usia juga memiliki hubungan erat dengan kemampuan untuk melakukan pembayaran pajak maupun aktivitas sehari-hari. Keluwesan dan kematangan yang turut menentukan dalam mendapat pelayanan. Selain dari pada itu, sangat berpengaruh padaa tingkat kesehatan seseorang, semakin tua usia seseorang cenderung kesehatan akan semakin menurun dan sulit melaksanakan pembayaran pajak. Maka akan semakin sulit untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Karakteristik berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.2

Karakteristik Reponden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Persentase %
1.	≤ 20	9	9%
2.	21-35	58	58%
3.	36-50	24	24%
4.	≥51	9	9%
Jumlah		100	100%

Sumber :Data Olahan Penelitian, 2017

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor berumur di bawah 20 tahun sebanyak 9 orang (9%), sedangkan wajib pajak yang mendominasi yaitu yang berusia 21-35 tahun sebanyak 58 orang (58%), kemudian wajib pajak yang berusia 36-50 sebanyak 24 orang (24%), dan wajib pajak yang berusia diatas 51 tahun sebanyak 9 orang (9%).

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor di dominasi oleh mereka yang berusia 21-35 tahun, dapat disimpulkan bahwa dari tingkat usia yang cukup tua kesadaran untuk membayar pajak sangat rendah. Karena faktor usia sangat berpengaruh dengan tingkat kesehatan seseorang. Semakin tua umur seseorang, cenderung kesehatan akan menurun dan akan secara otomatis kesadaran untuk membayar pajak pun akan semakin menurun.

5.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi pola pikir dan tingkat keterampilan seseorang dalam melakukan sesuatu maupun mengambil sebuah keputusan. Selain itu tingkat pendidikan seseorang dapat menggambarkan tingkat kemajuan yang mencakup kemampuan untuk menerima, menyerap, dan menerapkan pembaharuan yang bersifat membangun. Semakin tinggi tingkat pendidikan wajib pajak maka akan semakin mudah dan cepat mengikuti pembaharuan-pembaharuan yang terjadi.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pendidikan adalah sarana untuk mengembangkan diri, sebab dengan pendidikan kita dapat mengukur kemampuan seseorang dalam memecahkan suatu masalah. Untuk lebih jelasnya pendidikan responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase %
1.	SD	3	3%
2.	SLTP	12	12%
3.	SLTA	65	65%
4.	S1	20	20%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Bagan Batu, 2017

Berdasarkan tabel 5.3 diatas diketahui tingkat pendidikan wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di UPT Pendapatan Bagan Batu yaitu terdapat 3 orang (3%) wajib pajak yang berpendidikan SD, kemudian sebanyak 12 orang (12%) yang berpendidikan SLTP, dan sebanyak 65 orang (65%) yang berpendidikan SLTA, serta sebanyak 20 orang (20%) wajib pajak yang berpendidikan S1. Dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan wajib pajak yang mempunyai kesadaran membayar pajak pada negara cukup baik.

5.2 Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu

Secara Etimologis Kamus Besar Bahasa Indonesia mengatakan pelayanan ialah “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Menurut Harbani Pasolong, 2008:128).

Menurut Sedarmayanti, Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara (Sedarmayanti, 2009:243).

Pelayanan publik menurut Surat Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan layanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sementara itu UU No 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dimana dalam pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa tujuan undang-undang pelayanan publik adalah sebagai berikut :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan dan koperasi yang baik.
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sedangkan menurut KEMENPAN No 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Tujuan ialah untuk mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik pemberi maupun penerima layanan.

Maka untuk terlaksananya pengukuran pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu, penulis menggunakan sepuluh indikator dari variabel pelayanan, antara lain :

- a. Kesederhanaan adalah prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit mudah di pahami dan dilaksanakan.
- b. Kejelasan yaitu persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam

pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- c. Kepastian waktu yaitu waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurung waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi yaitu produk pelayanan publik benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung Jawab yaitu pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjukan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi, dan informatika.
- h. Kemudahan akses yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan yaitu pemberian pelayanan harus bersikap sopan, dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah.

Untuk membahas masing-masing indikator dari Variabel Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Pendapatan Bagan Batu, penulis menyebarkan kuisioner kepada 100 responden dan melakukan wawancara kepada 4 key informant untuk menunjang hasil kuisioner dalam penelitian ini. Pertanyaan-pertanyaan dalam variabel menyangkut tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu dengan berdasarkan indikator-indikator yang telah dikemukakan sebelumnya. Untuk lebih jelas dapat dilihat dalam pembahasan berikut ini :

5.2.1 Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu ditinjau dari Aspek Kesederhanaan

Kesederhanaan adalah tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lincah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan (Sutopo dan Adi Suryanto,2006:18). Kesederhanaan dalam memberi pelayanan pada wajib pajak sangat penting dalam meningkatkan pelayanan yang prima. Pemberi pelayanan harus mengetahui apa yang dibutuhkan dan diperlukan oleh masyarakat terutama wajib pajak agar wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan dan mampu mencapai target yang telah ditetapkan oleh organisasi.

1. Pelayanan yang diberikan UPT Pendapatan Bagan Batu berjalan dengan cepat

Seorang petugas harus memahami dan menguasai tugas yang diberikan atasan sehingga mereka mampu melayani para wajib pajak dengan baik, dan pekerjaan tersebut dapat diselesaikan dengan baik dan cepat. Untuk mengetahui jawaban responden tentang kemampuan petugas dalam melayani wajib pajak dengan cepat, dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 5.4
Tanggapan Responden Tentaang Kemampuan Petugas Dalam Melayani Wajib Pajak Dengan Cepat

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1.	Sangat Setuju	6	6%
2.	Setuju	15	15%
3.	Kurang Setuju	59	59%
4.	Tidak Setuju	20	20%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 6 orang (6%), responden yang menyatakan “setuju” sebanyak 15 orang (15%), dan yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 59 orang (59%), serta responden yang menyatakan “tidak setuju” sebanyak 20 orang (20%).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari hasil diatas menunjukan bahwa responden lebih dominan menyatakan “kurang/tidak setuju” yaitu sebanyak 79 orang (79%). Dengan demikian dari jawaban responden tersebut bahwa petugas di Kantor Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu kurang baik dalam melaksanakan tugasnya yaitu salah satunya memberikan pelayanan dengan cepat.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara penulis pada tanggal 20 februari 2017 sekitar pukul 09.00 WIB dengan hasil wawancara dengan salah satu wajib pajak bernama bapak Ahmad Gufron, dimana ia menyatakan bahwa :

“pelayanan nya sangat lambat, saya sudah menunggu lebih dari 1 jam bahkan sudah hamper 2 jam tetapi nama saya belum di panggil-panggil sehingga pekerjaan saya jadi terkendala karna lambatnya pelayanan mereka”

Sedangkan dari hasil observasi yang dilakukan penulis juga sejalan dengan hasil kuisioner dan wawancara, maka penulis dapat menganalisis bahwa petugas UPT Pendapatan Bagan Batu dalam melaksanakan tugasnya kurang baik dalam memberikan pelayanan, penulis melihat kemampuan para petugas dalam melayani wajib pajak dengan lambat, ini dapat dilihat dari masih panjangnya antrian wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya apalagi di waktu pagi sehingga memerlukan waktu yang relatif lama, sementara pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku waktu untuk penyelesaian pembayaran pajak satu tahunan maksimal 10 menit. Hal ini dapat terjadi karena sumberdaya serta kedisiplinan waktu pegawai di UPT Pendapatan Bagan Batu sangat kurang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dibawah ini dokumentasi pelayanan pajak kendaraan bermotor yang berjalan dengan lambat maka dapat dilihat banyaknya antrian :



2. Kemampuan wajib pajak dalam memahami prosedur pelayanan

Wajib pajak yaitu orang pribadi atau badan yang memiliki dan atau menguasai kendaraan bermotor. Agar wajib pajak dapat dengan mudah memahami semua prosedur pelayanan yang baik maka ketangkasan petugas dalam memberitahu kepada wajib pajak kearah yang benar. Seperti pemberian papan pengumuman tentang prosedur serta persyaratan untuk melakukan pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Maka untuk mengetahui jawaban responden tentang kemampuan wajib pajak dalam memahami prosedur pelayanan, dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 5.5
Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Wajib Pajak Dalam Memahami Prosedur Pelayanan

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1.	Sangat Setuju	2	2%
2.	Setuju	20	20%
3.	Kurang Setuju	55	55%
4.	Tidak Setuju	23	23%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 2 orang (2%), responden yang menyatakan “setuju” sebanyak 20 orang (20%), dan yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 55 orang (55%), serta responden yang menyatakan “tidak setuju” sebanyak 23 orang (23%).

Dari hasil kuisioner menunjukan bahwa responden lebih dominan menyatakan “kurang/tidak setuju” yaitu sebanyak 78 orang (78%). Dengan demikian sesuai dengan hasil jawaban responden diatas dapat dianalisis bahwa wajib pajak yang membayar pajak di Kantor Unit Pelaksanan Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu banyak yang belum mengerti tentang apa-apa saja persyaratan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya khususnya pembayaran yang dilakukan oleh orang lain/diwakilkan serta persyaratan pembayaran pajak ulang 5 tahunan atau pergantian nomor polisi.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara penulis pada tanggal 20 february 2017 kepada kepala subbag umum yaitu bapak Hergustiman S.Sos, M.Si, dimana ia menyatakan bahwa :

“sebenarnya kemampuan membayar pajak masyarakat Bagan Batu dan sekitarnya sudah baik tetapi terkadang ada wajib pajak yang kurang memahami prosedur pelayanan terutama pembayaran yang dilakukan oleh pihak kedua atau tidak sesuai dengan nama pemilik STNK, sehingga kami sediakan meja informasi di kantor ini”

Sedangkan dari observasi juga sejalan dengan hasil kuisioner, maka penulis menganalisis bahwa petugas UPT Pendapatan bagan batu belum mampu memberikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengetahuan kepada wajib pajak terhadap persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor terutama pembayaran pajak yang diwakilkan, maka harus menggunakan persyaratan tambahan yaitu surat kuasa. Demikian juga dengan pembayaran pajak ulang 5 tahunan yang memerlukan proses cek fisik kembali sehingga masyarakat kesulitan dan pada akhirnya enggan membayar pajak kendaraan bermotornya.

3. Pelayanan diberikan tidak berbelit-belit

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik serta memberikan pelayanan yang prima, maka instansi tersebut harus memenuhi harapan dan kebutuhan bagi pemberi maupun penerima pelayanan. Setiap petugas harus memiliki pengetahuan dalam bidang pekerjaannya, sehingga pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit dan dapat diukur dari tingkat kemampuan para petugas dalam memberi pelayanan yang baik dan dapat diukur dari tingkat kemampuan para petugas dalam memberi pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang pelayanan yang diberikan di kantor UPT Pendapatan Bagan Batu tidak berbelit-belit dapat dilihat tabel berikut :

Tabel 5.6

Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang Diberikan Tidak Berbelit-Belit

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1.	Sangat Setuju	4	4%
2.	Setuju	17	17%
3.	Kurang Setuju	59	59%
4.	Tidak Setuju	20	20%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2017

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 4 orang (4%), responden yang menyatakan “setuju” sebanyak 17 orang (17%), dan yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 59 orang (59%), serta responden yang menyatakan “tidak setuju” sebanyak 20 orang (20%).

Dari hasil penelitian menunjukan bahwa responden lebih dominan menyatakan “kurang/tidak setuju” yaitu sebanyak 79 orang (79%). Dengan demikian berdasarkan hasil jawaban responden dapat dianalisis bahwa para petugas di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu kurang baik dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Pelayanan yang diberikan masih berbelit-belit, sehingga wajib banyak masih banyak yang kesulitan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya.

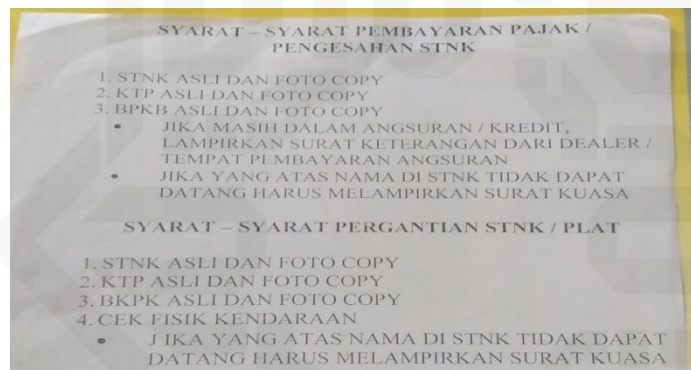
Hal ini juga sejalan dengan hasil wawancara pada tanggal 20 Februari 2017 dengan salah satu wajib pajak bernama bapak Usman Harahap, dimana ia menyatakan bahwa :

“prosedur pelayanannya berbelit-belit, saya ingin membayar pajak kendaraan yang saya beli bekas (second) tetapi harus membawa surat kuasa dari pemilik terdahulu jika tidak maka tidak dapat diproses, sedangkan saya tidak tahu dimana pemilik kendaraan yang terdahulu. Mereka malah menyarankan untuk mengurus bea balik nama STNK sedangkan hal tersebut butuh biaya lagi”

Sedangkan dari hasil observasi penulis memang terdapat beberapa kasus yang sama dengan yang dialami oleh bapak Usman Harahap. Terdapat juga kasus wajib pajak yang ingin membayar pajak ulang 5 tahunan tetapi harus membawa kendaraan

untuk cek fisik sedangkan kendaraannya sudah tidak di lokasi sekitar Bagan Batu dan hal ini meyulitkan wajib pajak. Maka disimpulkan pelayanan pajak kendaraan bermotor di Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Bagan Batu masih berbelit-belit.

Berikut dokumentasi syarat-syarat pembayaran pajak kendaraan yang ditambah dengan syarat-syarat tambahan seperti surat kuasa, surat lampiran dialer serta cek fisik untuk pajak ulang 5 tahunan.



Untuk melihat rekapitulasi dari indikator kesederhanaan tentang pelayanan dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 5.7
Rekapitulasi Jawaban Responden Ditinjau Dari Indikator Kesederhanaan

Indikator Pertanyaan	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Total	
	jiwa	%	Jiwa	%	jiwa	%	jiwa	%	jiwa	%
Petugas melayani wajib pajak dengan cepat	6	6 %	15	15 %	59	59 %	20	20 %	100	100 %
Wajib pajak mampu dengan mudah memahami persyaratan	2	2 %	20	20 %	55	55 %	23	23 %	100	100 %
Petugas memberi pelayanan tidak berbelit-belit	4	4 %	17	17 %	59	59 %	20	20 %	100	100 %
Jumlah	12	12 %	52	52 %	173	173 %	63	63 %	300	300 %
Rata-rata		4		17,3		57,7		21		100

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan tabel 5.7 diatas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan “sangat setuju” sebesar 12%, responden yang menyatakan “setuju” sebesar 17,3%, responden yang menyatakan “kurang setuju” sebesar 57,7% serta responden yang menyatakan” tidak setuju” sebesar 21%.

Jika dilihat dari jawaban “kurang setuju” sebesar 57.7%, maka penulis menganalisis bahwa Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu dari aspek kesederhanaan tergolong kurang baik. Hasil rekapitulasi jawaban responden diatas sejalan dengan hasil observasi penulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dimana penulis melihat masih banyak wajib pajak yang mengeluh tentang pelayanan yang lambat, berbelit-belit serta persyaratan yang kurang dipahami oleh wajib pajak serta tidak adanya sosialisasi yang diberikan oleh pihak UPT sehingga proses pelayanan menjadi kurang maksimal.

Hasil observasi penulis juga didukung dengan pendapat ahli yaitu Sutopo dan Adi Suryanto (dalam Sahputra2013:18), bahwa Kesederhanaan yaitu prosedur tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh pelanggan. oleh karena itu hasil angket , wawancara serta observasi di lapangan ditemukan bahwa pelayanan pajak kendaraan bermotor dari aspek kesederhanaan dikatakan belum baik.

5.2.2 Analisis Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu Ditinjau Dari Aspek Kejelasan

Kejelasan menurut Sutopo dan Adi Suryanto merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) diperlukan kejelasan terhadap semua hal yang berkaitan sistem dan prosedur pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku pada organisasi pemerintah, sehingga masyarakat (pelanggan) dapat mengerti hak dan kewajibannya untuk mendapatkan pelayanan yang prima dari aparat pemerintah.

Adapun gambaran analisis pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu ditinjau dari aspek kejelasan sebagai berikut :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Pengeluaran biaya dengan penetapan sudah efektif

Penetapan dan pengeluaran biaya dalam melakukan pembayaran pajak sangat diperlukan. Sebab wajib pajak haruslah mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dikeluarkan dalam pelaksanaan pembayaran tersebut.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang pengeluaran dan penetapan Pajak di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 5.8
Tanggapan Responden Tentang Pengeluaran Biaya Dengan Penetapan Sudah Efektif

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1.	Sangat Setuju	4	4%
2.	Setuju	22	22%
3.	Kurang Setuju	51	51%
4.	Tidak Setuju	23	23%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 4 orang (4%), responden yang menyatakan “setuju” sebanyak 22 orang (22%), dan yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 51 orang (51%), serta responden yang menyatakan “tidak setuju” sebanyak 23 orang (23%).

Dari hasil penelitian menunjukan bahwa responden lebih dominan menyatakan “kurang/tidak setuju” yaitu sebanyak 74 orang (74%). Dengan demikian berdasarkan jawaban responden dapat dianalisis bahwa Kantor Unit Pelaksanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu kurang baik dalam menetapkan biaya yang akan dikeluarkan oleh wajib pajak khususnya penetapan pada pajak kendaraan alat berat serta adanya peraturan baru tentang kenaikan penetapan biaya pembayaran pajak kendaraan bermotor baik kendaraan roda dua, roda empat dan roda banyak yang belum banyak diketahui oleh masyarakat.

Hasil tanggapan responden diatas didukung dengan wawancara yang penulis lakukan dengan Kasi penerimaan dan penetapan yaitu bapak Husni SE, dimana ia menyatakan bahwa :

“kami menetapkan sesuai dengan perundang-undangan tetapi memang ada perubahan biaya pembayaran pajak kendaraan bermotor berdasarkan PP No. 60 Tahun 2016. Khusus untuk kendaraan alat berat penetapan kami lakukan sendiri tetapi dengan mengacu pada perundang-undangan”.

Jawaban responden diatas sesuai dengan hasil observasi penulis, maka penulis dapat menganalisis bahwa petugas UPT Pendapatan belum maksimal dalam melakukan sosialisasi terhadap kenaikan pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat luas sehingga masyarakat merasa keberatan terhadap penetapan pajak kendaraan bermotor yang berbeda dari tahun sebelumnya.

2. Pengetahuan petugas dalam memberi pelayanan

Pengetahuan merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari khususnya dalam bidang pelayanan sehingga pengetahuan yang dimiliki para petugas mampu di praktekkan sehingga memberikan hubungan yang baik antara petugas dan wajib pajak.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang pengetahuan petugas dalam memberi pelayanan di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.9
Tanggapan Responden Tentang Pengetahuan Petugas Dalam Memberi Pelayanan

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1.	Sangat Setuju	21	21%
2.	Setuju	55	55%
3.	Kurang Setuju	22	22%
4.	Tidak Setuju	2	2%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 21 orang (21%), responden yang menyatakan “setuju” sebanyak 55 orang (55%), dan yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 22 orang (22%), serta responden yang menyatakan “tidak setuju” sebanyak 2 orang (2%).

Dari hasil diatas menunjukan bahwa responden lebih dominan menyatakan “setuju/sangat setuju” yaitu sebanyak 76 orang (76%). Dengan demikian sesuai dengan hasil jawaban responden diatas dapat dianalisis bahwa petugas di Kantor Unit Pelaksanan Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu sudah mempunyai pengetahuan yang baik dalam melakukan pelayanan, sehingga dengan pengetahuan tersebut pegawai di kantor UPT Pendapatan Bagan Batu mampu melayani masyarakat khususnya wajib pajak.

“kami disetiap minggu melakukan breefing untuk mengevaluasi kinerja pegawai sehingga pegawai akan lebih memahami tupoksi masing-masing”

3. Kewenangan memberi pelayanan prima

Kewenangan sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan oleh organisasi, sebab kewenangan seorang pejabat disuatu organisasi akan berdampak pada sebuah keputusan yang akan diambil. Dimana keputusan itu juga akan berdampak pada pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang kewenangan memberi pelayanan yang prima dikantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 5.10
Tanggapan Responden Tentang Kewenangan Memberi Pelayanan Prima

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1.	Sangat Setuju	4	4%
2.	Setuju	24	24%
3.	Kurang Setuju	53	53%
4.	Tidak Setuju	19	19%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 4 orang (4%), responden yang menyatakan “setuju” sebanyak 24 orang (24%), dan yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 53 orang (53%), serta responden yang menyatakan “tidak setuju” sebanyak 19 orang (19%).

Dari hasil penelitian menunjukan bahwa responden lebih dominan menyatakan “kurang/tidak setuju” yaitu sebanyak 72 orang (72%). Dengan demikian berdasarkan jawaban responden bahwa Kantor Unit Pelaksanan Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu yang berwenang memberi pelayanan yang prima kepada wajib pajak kurang baik, karena masih terdapat keluhan-keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil rekapitulasi jawaban responden didukung dengan wawancara dengan kasi penerimaan dan penetapan yaitu bapak Husni, SE yang menyatakan bahwa:

“petugas memang seharusnya memberikan pelayanan yang prima, kalau sesuai dengan prosedur dan tugas masing-masing akan berjalan dengan baik.

Sedangkan dari hasil observasi penulis juga sejalan dengan hasil jawaban responden bahwa banyak masyarakat yang masih mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan UPT Pendapatan Bagan Batu.

Berikut ini adalah rekapitulasi dari jawaban responden berdasarkan indikator kejelasan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.11
Rekapitulasi Jawaban Responden Ditinjau Dari Indikator Kejelasan

Indikator Pertanyaan	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Total	
	Jiwa	%	jiwa	%	jiwa	%	jiwa	%	Jiwa	%
Pengeluaran dan penetapan biaya sudah efektif	4	4 %	22	22 %	51	51 %	23	23 %	100	100 %
Pengetahuan Petugas dalam memberikan pelayanan	21	21 %	55	55 %	22	22 %	2	2 %	100	100 %
Kewenangan dalam memberi pelayanan prima	4	4 %	24	24 %	53	53 %	19	19 %	100	100 %
Jumlah	29	29 %	101	101 %	126	126 %	44	44 %	300	300 %
Rata-rata		9,7		33,7		42		14,7		100

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan tabel 5.11 diatas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan “sangat setuju” sebesar 9,7%, responden yang menyatakan “setuju”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebesar 33,7%, responden yang menyatakan “kurang setuju” sebesar 42% serta responden yang menyatakan” tidak setuju” sebesar 14,7%.

Jika dilihat dari jawaban “kurang setuju” sebesar 42%, serta dari hasil observasi maka penulis menganalisis bahwa Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu dari aspek kejelasan tergolong kurang baik. Hasil diatas juga sesuai dengan observasi penulis bahwa penulis melihat masih banyak keluhan dari wajib pajak terutama terhadap kejelasan penetapan dan pengeluaran biaya pembayaran pajak kendaraan alat berat karena adanya perubahan peraturan serta kurangnya sosialisasi dari UPT Pendapatan Bagan Batu. Selain itu, pelayanan yang dilakukan petugas belum prima karena masih banyak keluhan-keluhan dari wajib pajak serta belum disediakan kotak saran di kantor UPT ini sehingga keluhan wajib pajak tidak dapat tersalurkan dengan baik.

Sedangkan menurut pendapat ahli yaitu Menurut Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat bahwa Kejelasan, memuat tentang :

- persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
- unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

5.2.3 Analisis Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu Ditinjau Dari Aspek Kepastian Waktu

Adapun gambaran Analisis Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu ditinjau dari aspek kepastian waktu sebagai berikut :

- Penyelesaian waktu dalam melayani sangat diperlukan dalam melakukan sebuah pekerjaan..Untuk mengetahui tanggapan responden tentang petugas memberi kejelasan penyelesaian waktu dalam pelayanan di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 5.12
Tanggapan Responden Tentang Petugas Memberi Kejelasan Penyelesaian Waktu Dalam Pelayanan

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1.	Sangat Setuju	3	3%
2.	Setuju	17	17%
3.	Kurang Setuju	60	60%
4.	Tidak Setuju	20	20%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 3 orang (3%), responden yang menyatakan “setuju” sebanyak 17 orang (17%), dan yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 60 orang (60%), serta responden yang menyatakan “tidak setuju” sebanyak 20 orang (20%).

Dari hasil penelitian menunjukan bahwa responden lebih dominan menyatakan “kurang/tidak setuju” yaitu sebanyak 80 orang (80%). Dengan demikian dari hasil jawaban responden dapat dianalisis bahwa petugas di Kantor Unit Pelaksanan Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu tidak memberi kejelasan penyelesaian waktu dalam pelayanan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak harus menunggu antrian yang panjang. Para petugas belum mampu memanfaatkan waktu yang telah diberikan.

Hasil rekapitulasi jawaban responden diatas didukung dengan hasil wawancara dengan Kasi penerimaan dan penetapan Bapak Husni SE, beliau menyatakan bahwa :



“tidak bisa di pastikan penyelesaian waktu 10 atau 15 menit karena adanya antrian-antrian berkas tersebut, jika sedang sepi mungkin akan cepat selesai”

Sedangkan dari hasil observasi penulis juga sejalan dengan hasil jawaban responden, penulis dapat menganalisis bahwa tidak terdapat kejelasan penyelesaian waktu yang ada di kantor UPT Pendapatan Bagan Batu tersebut, karena para petugas juga tidak dapat memastikan berapa lama pelayanan akan diselesaikan sedangkan pada Standar Operasional Prosedur Samsat bahwa penyelesaian waktu pelayanan pajak kendaraan bermotor satu tahunan dan ulang 5 tahunan yaitu maksimal 10 menit sedangkan pendaftaran kendaraan baru maksimal 25 menit.

2. Petugas memberikan kepastian waktu

Kepastian waktu merupakan hal yang penting bagi pelayanan khususnya pelayanan langsung kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa sangat dilayani. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang petugas memberi kepastian waktu dalam pelayanan di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.13
Tanggapan Responden Tentang Petugas Memberi Kepastian Waktu

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1.	Sangat Setuju	4	4%
2.	Setuju	14	14%
3.	Kurang Setuju	62	62%
4.	Tidak Setuju	20	20%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2017

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 4 orang (4%), responden yang menyatakan “setuju” sebanyak 14 orang (14%), dan yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 62 orang (62%), serta responden yang menyatakan “tidak setuju” sebanyak 20 orang (20%).

Dari hasil penelitian menunjukan bahwa responden lebih dominan menyatakan “kurang/tidak setuju” yaitu sebanyak 72 orang (72%). Dengan demikian dari hasil jawaban responden diatas dapat dianalisis bahwa petugas di Kantor Unit Pelaksanan Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu tidak memberi kepastian waktu dalam pelayanan kepada wajib pajak. Dimana petugas masih kurang mampu bertanggung jawab sepenuhnya terhadap pekerjaan yang diberikan sehingga mereka tidak memiliki kepastian waktu yang akurat untuk dapat meyelesaikan pekerjaan dengan maksimal.

Hasil rekapitulasi jawaban responden didukung dengan pernyataan dari wawancara dengan kasi penerimaan dan penetapan Bapak Husni SE, beliau menyatakan :

“dalam pelayanan prima aturan waktu penyelesaian harusnya tertulis tetapi kita tidak bisa juga memberikan kepastian waktu penyelesaian 10 atau 15 menit kepada wajib pajak karena wajib pajak harus mengantri juga jika yang akan melakukan pembayaran banyak.

Sedangkan hasil observasi juga sejalan dengan hasil jawaban responden, bahwa petugas memang tidak memberikan kepastian waktu kepada wajib pajak sehingga wajib pajak hanya dapat menunggu proses penyelesaian pembayaran pajak

kendaraan bermotornya. Di kantor UPT pendapatan Bagan Batu juga tidak terdapat papan pengumuman/poster yang ditempel yang menjelaskan waktu penyelesaian.

3. Kerjasama pegawai dalam menyelesaikan tugas tepat waktu

Kerjasama merupakan suatu hal yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari khususnya antar sesama pegawai, begitu juga dalam menyelesaikan pekerjaan. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang kerjasama petugas dalam menyelesaikan tugas tepat waktu di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.14
Tanggapan Responden Tentang Kerjasama Pegawai Dalam Menyelesaikan Tugas Tepat Waktu

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1.	Sangat Setuju	3	3%
2.	Setuju	12	12%
3.	Kurang Setuju	60	60%
4.	Tidak Setuju	25	25%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 3 orang (3%), responden yang menyatakan “setuju” sebanyak 12 orang (12%), dan yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 60 orang (60%), serta responden yang menyatakan “tidak setuju” sebanyak 25 orang (25%).

Dari hasil penelitian menunjukan bahwa responden lebih dominan menyatakan “kurang/tidak setuju” yaitu sebanyak 75 orang (75%). Dengan demikian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dari hasil jawaban responden diatas maka dapat dianalisis bahwa petugas di Kantor Unit Pelaksanan Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu dalam menyelesaikan pekerjaan tidak melakukan kerjasama yang baik sehingga pekerjaan tersebut belum dapat terselesaikan dengan maksimal.

Hasil rekapitulasi jawaban responden didukung dengan pernyataan dari wawancara dengan Kasi Penerimaan dan Penetapan bapak Husni SE, ia menyatakan:

“kami pegawai dispenda hanya menunggu registrasi berkas dari pihak kepolisian kemudian memprosesnya sesuai prosedur, petugas melakukannya sesuai tugas masing-masing”

Sedangkan dari hasil observasi penulis juga sejalan dengan hasil jawaban responden bahwa para petugas di UPT Pendapatan Bagan Batu hanya menjalankan tugasnya sesuai prosedur jadi jika terjadi penumpukan berkas di satu loket maka bukan kewenangannya untuk membantu dan saling kerjasama, sehingga dapat disimpulkan bahwa kurangnya kerjasama dan koordinasi antara sesama petugas.

Berikut ini adalah rekapitulasi dari jawaban responden berdasarkan indikator kejelasan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 5.15
Rekapitulasi Jawaban Responden Ditinjau Dari Indikator Kepastian Waktu

Indikator Pertanyaan	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Total	
	Jiwa	%	jiwa	%	jiwa	%	jiwa	%	jiwa	%
Petugas memberi penyelesaian waktu	3	3 %	17	17 %	60	60 %	20	20 %	100	100 %
Petugas memberi kepastian waktu	4	4 %	14	14 %	62	62 %	20	20 %	100	100 %
Kerjasama petugas dalam menyelesaikan tugas tepat waktu	3	3 %	12	12 %	60	60 %	20	20 %	100	100 %
Jumlah	10	10 %	43	43 %	182	182 %	65	65 %	300	300 %
Rata-rata		3,3		14,3		60,7		21,7		100

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan tabel 5.15 diatas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan “sangat setuju” sebesar 3,3%, responden yang menyatakan “setuju” sebesar 14,3%, responden yang menyatakan “kurang setuju” sebesar 60,7% serta responden yang menyatakan” tidak setuju” sebesar 21,7%.

Jika dilihat dari jawaban “kurang setuju” sebesar 60,7%, peneliti menganalisis bahwa Analisis Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu dari aspek kepastian waktu tergolong kurang baik. Hasil diatas juga sejalan dengan hasil observasi penulis, dimana wajib pajak masih banyak yang mengeluh terhada kepastian waktu pelayanan karena pihak UPT tidak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan waktu dalam pelayanan sehingga wajib pajak harus menunggu berjam-jam dan akhirnya pekerjaan lain dapat terganggu. Padahal ada SOP yang telah berlaku bahwa pelayanan perpanjangan STNK satu tahunan dan pajak 5 tahunan hanya memerlukan waktu maksimal 10 menit.

5.2.4 Analisis Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu Ditinjau Dari Aspek Akurasi

Akurasi berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan layanan. Dimana reliabilitas meliputi konsisten dari kerja yang tetap mempertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia layanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan keuangan, teliti dalam pencatatan dan tepat waktu.

Adapun gambaran Analisis Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Pendapatan Bagan Batu ditinjau dari aspek akurasi sebagai berikut :

1. Petugas mampu menyesuaikan diri dalam lingkungan pekerjaan

Lingkungan pekerjaan sangat mempengaruhi dalam menyelesaikan pekerjaan yang dilakukan oleh petugas. Petugas harus mampu menyesuaikan diri dengan segala perubahan di lingkungan pekerjaannya sehingga tugas dapat terselesaikan dengan baik.



Untuk mengetahui tanggapan responden tentang petugas mampu menyesuaikan diri dalam lingkungan pekerjaan di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.16
Tanggapan Responden Tentang Kerjasama Petugas Mampu Menyesuaikan Diri Dalam Lingkungan Pekerjaan

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1.	Sangat Setuju	26	26%
2.	Setuju	60	60%
3.	Kurang Setuju	12	12%
4.	Tidak Setuju	2	2%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 26 orang (26%), responden yang menyatakan “setuju” sebanyak 60 orang (60%), dan yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 12 orang (12%), serta responden yang menyatakan “tidak setuju” sebanyak 2 orang (2%).

Dari hasil penelitian menunjukan bahwa responden lebih dominan menyatakan “setuju/sangat setuju” yaitu sebanyak 86 orang (86%). Dengan demikian dari hasil jawaban responden diatas dapat dianalisis bahwa petugas di Kantor Unit Pelaksanan Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu sudah mampu untuk menyesuaikan diri dengan segala perubahan dalam lingkungan pekerjaan.

Hasil rekapitulasi jawaban responden didukung dengan pernyataan dari wawancara dengan Kasubbag Umum Bapak Hergustiman S.Sos, M.si, ia menyatakan:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Tabel 5.17

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1.	Sangat Setuju	25	25%
2.	Setuju	59	59%
3.	Kurang Setuju	13	13%
4.	Tidak Setuju	3	3%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2017

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 25 orang (25%), responden yang menyatakan “setuju” sebanyak 59 orang (59%), dan yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 13 orang (13%), serta responden yang menyatakan “tidak setuju” sebanyak 3 orang (3%).

Dari hasil penelitian menunjukan bahwa responden lebih dominan menyatakan “setuju/sangat setuju” yaitu sebanyak 84 orang (84%). Dengan demikian dari hasil jawaban responden diatas dapat dianalisis bahwa petugas di Kantor Unit Pelaksanan Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu sudah melayani dengan tepat kepada wajib pajak.

Hasil rekapitulasi jawaban responden didukung dengan wawancara dengan Kasi penerimaan dan Penetapan yaitu Bapak Husni SE, ia menyatakan:

“Kami memberikan pelayanan dengan sangat tepat, kami juga telah menyediakan uang kecil untuk kembalian kepada wajib pajak sehingga tidak akan ada kesalahan-kesalahan serta kekeliruan yang terjadi”.

Sedangkan dari hasil observasi penulis tidak sesuai dengan hasil jawaban responden, bahwa pegawai di UPT Pendapatan Bagan Batu belum memberikan pelayanan dengan tepat sesuai dengan tupoksi mereka masing-masing karena masih banyak wajib pajak yang mengeluh terutama terhadap ketepatan waktu pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Pengetahuan wajib pajak terhadap persyaratan yang sah

Pengetahuan wajib pajak terhadap persyaratan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang sah sangat penting, dengan pengetahuan tersebut wajib pajak akan dengan mudah menyediakan persyaratan yang diperlukan sesuai dengan jenis pajaknya.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang pengetahuan wajib pajak dalam persyaratan pembayaran PKB yang sah di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.18
Tanggapan Responden Tentang Pengetahuan Wajib Pajak Dalam Persyaratan Pembayaran PKB

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1.	Sangat Setuju	2	2%
2.	Setuju	14	14%
3.	Kurang Setuju	55	55%
4.	Tidak Setuju	29	9%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 2 orang (2%), responden yang menyatakan “setuju” sebanyak 14 orang (14%), dan yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 55 orang (55%), serta responden yang menyatakan “tidak setuju” sebanyak 29 orang (29%).

Dari hasil penelitian menunjukan bahwa responden lebih dominan menyatakan “kurang/tidak setuju” yaitu sebanyak 84 orang (84%). Dengan demikian

Hasil rekapitulasi jawaban responden didukung dengan pernyataan dari wawancara dengan Kasi penerimaan dan Penetapan yaitu Bapak Husni SE, ia menyatakan:

Sedangkan observasi penulis dilapangan juga terlihat bahwa ada beberapa masyarakat yang belum mengetahui persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor terutama persyaratan tambahan seperti surat kuasa untuk pembayaran pajak satu tahunan yang diwakili atau surat keterangan dari dialer bagi masyarakat yang kredit. Serta persyaratan tambahan pada pembayaran pajak ulang 5 tahunan yaitu cek fisik kendaraan bermotornya.

Berikut ini adalah rekapitulasi dari jawaban responden berdasarkan indikator kejelasan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 5.19
Rekapitulasi Jawaban Responden Ditinjau Dari Indikator Akurasi

Indikator Pertanyaan	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Total	
	Jiwa	%	Jiwa	%	Jiwa	%	jiwa	%	jiwa	%
Petugas mampu menyesuaikan diri dalam lingkungan pekerjaan	26	26 %	60	60 %	12	12 %	2	2 %	100	100 %
Petugas mampu melayani dengan tepat	25	25 %	59	59 %	13	13 %	3	3 %	100	100 %
Pengetahuan wajib pajak dalam persyaratan yang sah	2	2 %	14	14 %	55	55 %	29	29 %	100	100 %
Jumlah	53	53 %	133	133 %	80	80 %	34	34 %	300	300 %
Rata-rata		17,7		44,3		26,7		11,3		100

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan tabel 5.19 diatas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan “sangat setuju” sebesar 17,7%, responden yang menyatakan “setuju” sebesar 44,3%, responden yang menyatakan “kurang setuju” sebesar 26,7% serta responden yang menyatakan” tidak setuju” sebesar 11,3%.

Jika dilihat dari jawaban “setuju” sebesar 44,3%, peneliti menganalisis bahwa Analisis Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu dari aspek Akurasi tergolong baik. Tetapi hal ini tidak sesuai

dengan hasil Observasi penulis bahwa Penulis mengamati masih ada wajib pajak yang belum memahami persyaratan yang saha dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor seperti persyaratan tambahan yaitu surat kuasa untuk pembayaran pajak satu tahunan yang diwakili atau surat keterangan dari dialer bagi masyarakat yang kredit. Serta persyaratan tambahan pada pembayaran pajak ulang 5 tahunan yaitu cek fisik kendaraan bermotornya. Sehingga masih ada masyarakat yang tidak membawa/melengkapi persyaratan tersebut.

5.2.5. Analisis Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Bagan Batu Ditinjau Dari Aspek Keamanan

Menurut Sedarmayanti (2009:246) Keamanan merupakan proses dan hasil pelayanan umum dapat memberi keamanan dan kenyamanan serta dapat memberi kepastian hukum. Jaminan kemananan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri.

Adapun gambaran Analisis Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu ditinjau dari segi keamanan dapat diketahui dari tanggapan responden penelitian. Untuk lebih jelas dapat dilihat sebagai berikut :

1. Petugas memberi keamanan terhadap wajib pajak

Keamanan merupakan suatu layanan yang harus diberikan oleh kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu. Sebab memberikan rasa aman

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepada setiap wajib pajak sangat diperlukan. Jika wajib pajak merasa dijaga oleh UPT maka mereka akan merasa senang karena mendapatkan perlindungan.

Untuk mengetahui jawaban responden tentang petugas dapat memberikan keamanan terhadap wajib pajak, dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 5.20
Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Petugas Dalam Memberi
Keamanan Terhadap Wajib Pajak

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1.	Sangat Setuju	4	4%
2.	Setuju	20	20%
3.	Kurang Setuju	53	53%
4.	Tidak Setuju	23	23%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 4 orang (4%), responden yang menyatakan “setuju” sebanyak 20 orang (20%), dan yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 53 orang (53%), serta responden yang menyatakan “tidak setuju” sebanyak 23 orang (23%).

Dari hasil penelitian menunjukan bahwa responden lebih dominan menyatakan “kurang/tidak setuju” yaitu sebanyak 76 orang (76%). Dengan demikian dari hasil jawaban responden diatas dapat dianalisis bahwa petugas di Kantor Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu kurang mampu memberikan rasa aman terhadap setiap wajib pajak. Ini dikarenakan tidak ada pihak kemanan yang terlihat berjaga di pintu masuk juga di tempat parkir sehingga sering terjadi wajib pajak yang kehilangan Helm.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hasil rekapitulasi jawaban responden didukung dengan pernyataan dari wawancara dengan Kasi Penerimaan dan Penetapan Bapak Husni SE, ia menyatakan:

“harusnya memang ada pihak kemanan atau security sehingga wajib pajak merasa aman dan nyaman”

Sedangkan dari hasil observasi yang penulis lakukan sejalan dengan hasil jawaban responden bahwa petugas di Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Bagan Batu masih belum mampu memberikan rasa aman kepada wajib pajak dengan terlihat tidak disediakan pihak keamanan maupun petugas parkir untuk memberikan rasa aman kepada wajib pajak karena tidak jarang terjadi pencurian Helm di kawasan parkir.

Berikut dokumentasi kurang layaknya lahan parkir serta tidak ada petugas parkir yang terlihat berjaga disekitar UPT Pendapatan Bagan Batu.



2. Proses pembayaran pajak terbebas dari calo-calo

Samsat merupakan tempat untuk mebayar pajak kendaraan bermotor. Akan tetapi di Samsat kerap kali dimanfaatkan oleh oknum-oknum untuk mendapatkan keuntungan dari wajib pajak yang akan membayar pajak kendaraan bermotor. Untuk

mengetahui tanggapan responden tentang pembayaran pajak yang sudah terbebas dari calo-calo sebagai berikut:

Tabel 5.21
Tanggapan Responden Tentang Proses Pembayaran Pajak Terbebas Dari Calo-Calo

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1.	Sangat Setuju	23	23%
2.	Setuju	55	55%
3.	Kurang Setuju	20	20%
4.	Tidak Setuju	2	2%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 23 orang (23%), responden yang menyatakan “setuju” sebanyak 55 orang (55%), dan yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 20 orang (20%), serta responden yang menyatakan “tidak setuju” sebanyak 2 orang (2%).

Dari hasil penelitian menunjukan bahwa responden lebih dominan menyatakan “setuju/sangat setuju” yaitu sebanyak 78 orang (78%). Dengan demikian dari hasil jawaban responden diatas dapat dianalisis bahwa petugas di Kantor Unit Pelaksanan Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu sudah mampu mencegah terjadinya calo-calo, Sehingga masyarakat bisa melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya secara langsung.

Dari hasil kuisisioner diatas juga sejalan dengan hasil observasi dan wawancara yang penulis lakukan dengan kepala UPT Pendapatan Bagan Batu Ibu Efnida SE, beliau menyatakan :

“disini sudah tidak ada lagi calo-calo karena kami sudah menggunakan sistem online tidak lagi manual sehingga yang tidak memenuhi persyaratan tidak dapat kami proses pembayaran pajak kendaraan bermotornya”.

Sedangkan dari hasil observasi penulis juga sejalan dengan hasil jawaban responden bahwa kantor UPT Pendapatan Bagan Batu telah mampu mencegah terjadinya proses pencaloan sehingga masyarakat terbebas dari praktek percaloan, serta dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara mandiri.

3. Melaksanakan denda bagi keterlambatan membayar pajak

Denda adalah iuran bagi seseorang yang melakukan pelanggaran terhadap suatu prosedur yang telah ditetapkan. Bagi wajib pajak denda bukanlah hal baru yang mereka dengar. Sebab apabila seseorang wajib pajak tidak membayar pajaknya pas jatuh tempo maka mereka akan mendapatkan denda yang harus dibayar oleh wajib pajak. Untuk mengetahui jawaban responden tentang pelaksanaan denda bagi keterlambatan membayar pajak dapat dilihat tabel berikut ini :

Tabel 5.22
Tanggapan Responden Tentang Melaksanakan Denda Bagi Keterlambatan Membayar Pajak

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1.	Sangat Setuju	22	22%
2.	Setuju	59	59%
3.	Kurang Setuju	17	17%
4.	Tidak Setuju	2	2%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 22 orang (22%), responden yang menyatakan “setuju”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebanyak 59 orang (59%), dan yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 17 orang (17%), serta responden yang menyatakan “tidak setuju” sebanyak 2 orang (2%).

Dari hasil penelitian menunjukan bahwa responden lebih dominan menyatakan “setuju/sangat setuju” yaitu sebanyak 81 orang (81%). Dengan demikian dari hasil jawaban responden diatas dapat dianalisis bahwa petugas di Kantor Unit Pelaksanan Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu telah melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, sehingga wajib pajak akan menerima denda apabila melanggar atau terlambat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Hasil dari kuisioner tersebut juga di dukung dengan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Kasi Penerimaan dan Penetapan Bapak Husni SE, beliau menyatakan bahwa :

“Kami akan memungut denda bagi wajib pajak yang terlambat membayar dan telah jatuh tempo. Pada tahun 2016 penerimaan dari denda keterlambatan di UPT Pendapatan Bagan Batu juga besar”.

Sedangkan hasil observasi penulis juga sejalan dengan hasil jawaban responden, bahwa pegawai UPT memang melakukan pemungutan denda terhadap masyarakat yang terlambat melakukan pembayaran pajak, sehingga masyarakat akan merasa jera untuk melalukan keterlambatan pada pembayaran pajak kendaraan bermotornya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berikut ini adalah rekapitulasi dari jawaban responden berdasarkan indikator keamanan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.23
Rekapitulasi Jawaban Responden Ditinjau Dari Indikator Keamanan

Indikator Pertanyaan	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Total	
	Jiwa	%	Jiwa	%	Jiwa	%	jiwa	%	Jiwa	%
Petugas memberi rasa aman kepada wajib pajak	4	4 %	20	20 %	53	53 %	23	23 %	100	100 %
UPT sudah terbebas dari calo-calo	23	23 %	55	55 %	20	20 %	2	2 %	100	100 %
Keterlambatan membayar PKB dikenakan sanksi hukum	22	22 %	59	59 %	17	17 %	2	2 %	100	100 %
Jumlah	49	49 %	134	134 %	90	90 %	27	27 %	300	300 %
Rata-rata		16,3		44,7		30		9		100

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan tabel 5.22 diatas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan “sangat setuju” sebesar 16,3%, responden yang menyatakan “setuju” sebesar 44,7%, responden yang menyatakan “kurang setuju” sebesar 30% serta responden yang menyatakan” tidak setuju” sebesar 9%.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jika dilihat dari jawaban “setuju” sebesar 44,7%, peneliti menganalisis bahwa Analisis Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu dari Aspek Keamanan sudah tergolong baik. Sedangkan berdasarkan hasil observasi penulis bahwa dari aspek keamanan khususnya pada sub indikator petugas memberikan rasa aman kepada wajib pajak. Petugas serta pihak UPT belum memberikan kemananan khususnya tempat parkir yang layak karena kondisi tempat parkir yang kurang memadai serta tidak ada penjaga parkir dan/atau security sehingga sering terjadi wajib pajak yang kehilangan Helm.

5.2.6. Analisis Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu Ditinjau dari Aspek Tanggung Jawab

Dalam melakukan suatu pekerjaan hendaklah kita harus bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang kita lakukan. Menurut Mohoeriono (2012:154) tanggung jawab merupakan kemampuan seorang pegawai untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang dibebankan kepadanya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Pegawai yang baik yaitu pegawai yang memiliki tanggung jawab yang besar untuk segala pekerjaan yang ditugaskan kepadanya. Jika pegawai memiliki rasa tanggung jawab dalam pekerjaannya maka pegawai akan dapat menyelesaikan segala tugas yang diberikan dalam bentuk pekerjaan dengan maksimal.

Adapun gambaran analisis pelayanan pajak kendaraan bermotor di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu ditinjau dari aspek tanggung jawab



dapat diketahui dari tanggapan responden penelitian. Untuk lebih jelas dapat dilihat sebagai berikut :

1. Melaksanakan tugas dengan rasa tanggung jawab

Seperti yang telah disampaikan diatas bahwa pegawai yang baik adalah pegawai yang memiliki rasa tanggung jawab yang besar untuk segala bentuk pekerjaan yang telah diberikan. Jika pegawai ingin mendapatkan hasil yang maksimal maka pegawai harus memiliki rasa tanggung jawab yang penuh dalam melaksanakan pekerjaannya. Untuk mengetahui jawaban responden tentang melaksanakan pekerjaan dengan rasa tanggung jawab, dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 5.24
Tanggapan Responden Tentang Melaksanakan Tugas Dengan Penuh Tanggung Jawab

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1.	Sangat Setuju	23	23%
2.	Setuju	62	62%
3.	Kurang Setuju	12	12%
4.	Tidak Setuju	3	3%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 23 orang (23%), responden yang menyatakan “setuju” sebanyak 62 orang (62%), dan yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 12 orang (12%), serta responden yang menyatakan “tidak setuju” sebanyak 3 orang (3%).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa responden lebih dominan menyatakan “setuju/sangat setuju” yaitu sebanyak 75 orang (75%). Dengan demikian dari hasil jawaban responden diatas dapat dianalisis bahwa pegawai di Kantor Unit Pelaksanan Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu sudah baik dalam melaksanakan tugasnya serta sudah bertanggung jawab.

Hasil dari kuisisioner tersebut juga di dukung dengan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan kepala UPT Pendapatan Bagan Batu yaitu Ibu Efnida SE, beliau menyatakan bahwa :

“kita menanamkan rasa tanggung jawab bagi semua pegawai UPT Pendapatan Bagan Batu dalam melakukan pekerjaannya, sehingga para pegawai memiliki tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan yang telah diberikan”.

Sedangkan dari hasil observasi penulis juga sejalan dengan hasil jawaban responden bahwa penulis melihat pegawai UPT Pendapatan Bagan Batu telah bertanggung jawab terhadap tugas masing-masing walaupun belum disiplin terhadap waktu penyelesaian tugasnya.

2. Menyelesaikan tugas dengan mandiri

Menurut Antonius, mandiri berarti mampu bertindak sesuai dengan keadaan tanpa meminta dan bergantung pada orang lain. Mandiri adalah dimana seseorang mau dan mampu mewujudkan pada orang lain. Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pegawai agar berhasil sesuai keinginan maka diperlukan adanya kemandirian yang kuat. Sehingga pegawai dapat menghasilkan pekerjaan dengan maksimal tanpa harus



bergantung pada orang lain. Untuk mengetahui jawaban responden tentang menyelesaikan pekerjaan dengan sikap mandiri sebagai berikut :

Tabel 5.25
Tanggapan Responden Tentang Menyelesaikan Tugas dengan Mandiri

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1.	Sangat Setuju	23	23%
2.	Setuju	63	53%
3.	Kurang Setuju	12	12%
4.	Tidak Setuju	2	2%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 23 orang (23%), responden yang menyatakan “setuju” sebanyak 63 orang (63%), dan yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 12 orang (12%), serta responden yang menyatakan “tidak setuju” sebanyak 2 orang (2%).

Dari hasil penelitian menunjukan bahwa responden lebih dominan menyatakan “setuju/sangat setuju” yaitu sebanyak 86 orang (86%). Dengan demikian dari hasil jawaban responden diatas dapat dianalisis bahwa pegawai di Kantor Unit Pelaksanan Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu sudah baik dalam menyelesaikan pekerjaan dengan sikap mandiri.

Hasil dari kuisisioner tersebut juga di dukung dengan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Kasi Penerimaan dan Penetapan Bapak Husni SE, beliau menyatakan bahwa :

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“kami dalam melaksanakan tugas memang telah mandiri sesuai dengan yang telah di tetapkan oleh Undang-undang dan sesuai dengan perintah dari atasan maka akan dilaksanakan dengan baik”

Sedangkan dari hasil observasi penulis juga sejalan dengan hasil jawaban responden serta wawancara bahwa petugas telah menyelesaikan tugas dengan mandiri.

3. Membantu dan memberi solusi dalam permasalahan pembayaran pajak kendaraan bermotor

Masalah sering kali terjadi dalam pekerjaan sehingga membuat para pegawai kebingungan dalam mencari jalan keluar. Mereka harus mencari solusi yang baik dalam menyelesaikan masalah tersebut sehingga mampu terpecahkan. Maka untuk mengetahui jawaban responden tentang membantu dan memberi solusi dalam permasalahan pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 5.26
Tanggapan Responden Tentang Membantu Dan Memberi Solusi Dalam Permasalahan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1.	Sangat Setuju	4	4%
2.	Setuju	35	35%
3.	Kurang Setuju	51	51%
4.	Tidak Setuju	10	10%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 4 orang (4%), responden yang menyatakan “setuju”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebanyak 35 orang (35%), dan yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 51 orang (51%), serta responden yang menyatakan “tidak setuju” sebanyak 10 orang (10%).

Dari hasil penelitian menunjukan bahwa responden lebih dominan menyatakan “kurang/tidak setuju” yaitu sebanyak 61 orang (61%). Dengan demikian dari hasil jawaban responden diatas dapat dianalisis bahwa petugas di Kantor Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu kurang baik dalam membantu wajib pajak serta memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi sehingga wajib pajak masih merasa kebingungan.

Hasil dari kuisioner tersebut juga di dukung dengan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan salah satu wajib pajak yaitu bapak Usman Harahap, beliau menyatakan bahwa :

”petugas belum memberikan solusi terhadap setiap permasalahan, saya akan membayar pajak kendaraan bermotor yang saya beli bekas tetapi pembayaran pajak saya belum bisa di proses karena tidak ada surat kuasa, sementara saya tidak tahu dimana pemilik kendaraan saya yang terdahulu”.

Sedangkan dari observasi penulis juga sejalan dengan hasil jawaban responden serta hasil wawancara bahwa petugas UPT Pendapatan Bagan Batu tidak memberikan solusi terhadap permasalahan yang dialami oleh wajib pajak sehingga wajib pajak merasa kesulitan dan kebingungan sehingga wajib merasa dipersulit dan pada akhirnya enggan melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya.

Berikut ini adalah rekapitulasi jawaban responden berdasarkan indikator tanggung jawab dilihat dari tabel berikut:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 5.27
Rekapitulasi Jawaban Responden Ditinjau Dari Indikator Tanggung Jawab

Indikator Pertanyaan	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Total	
	Jiwa	%	Jiwa	%	Jiwa	%	jiwa	%	jiwa	%
Melaksanakan tugas dengan rasa tanggung jawab	23	23 %	62	62 %	12	12 %	3	3 %	100	100 %
Dalam menyelesaikan pekerjaan petugas memiliki sikap mandiri	23	23 %	63	63 %	12	12 %	2	2 %	100	100 %
Membantu dan memberi solusi dalam permasalahan pembayaran PKB	4	4 %	35	35 %	51	51 %	10	10 %	100	100 %
Jumlah	50	50 %	160	160 %	75	75 %	15	15 %	300	300 %
Rata-rata		16,7		53,3		25		5		100

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan tabel 5.24 diatas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan “sangat setuju” sebesar 16,7%, responden yang menyatakan “setuju” sebesar 53,3%, responden yang menyatakan “kurang setuju” sebesar 25% serta responden yang menyatakan” tidak setuju” sebesar 5%.

Jika dilihat dari jawaban “setuju” sebesar 53,3%, peneliti menganalisis bahwa Analisis Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu dari aspek tanggung jawab tergolong baik. Sedangkan

berdasarkan hasil observasi penulis bahwa penulis melihat petugas belum mampu memberikan solusi yang tepat terhadap permasalahan wajib pajak sehingga penyelesaian pelayanan terkendala.

5.2.7. Analisis Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu Ditinjau dari Aspek Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana sangat menunjang suatu pekerjaan yang dilakukan pegawai dalam menghasilkan suatu pekerjaan yang maksimal. Dalam sebuah kantor kita memerlukan sarana dan prasarana sebagai alat pendukung agar pekerjaan kita dapat dengan mudah terselesaikan. Sarana dan prasarana sebagai alat pendukung agar pekerjaan kita dapat dengan mudah terselesaikan. Sarana dan prasarana dimaksud yaitu sebagai peralatan kerja yang membantu petugas dalam memberikan pelayanan terhadap wajib pajak.

Adapun gambaran analisis pelayanan pajak kendaraan bermotor di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu ditinjau dari aspek tanggung jawab dapat diketahui dari tanggapan responden penelitian. Untuk lebih jelas dapat dilihat sebagai berikut :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Petugas melaksanakan pekerjaan dengan sarana dan prasarana yang ada

Sarana dan prasarana sangat berperan penting dalam menunjang berjalannya sistem pelayanan pajak kendaraan. Jika sarana dan prasarana belum memadai maka petugas tidak dapat menyelesaikan tugas tepat pada waktunya.

Maka untuk mengetahui jawaban responden tentang petugas melaksanakan pekerjaan dengan sarana dan prasarana yang ada dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 5.28
Tanggapan Responden Tentang Petugas Melaksanakan Pekerjaan Dengan Sarana Dan Prasarana

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1.	Sangat Setuju	6	6%
2.	Setuju	37	37%
3.	Kurang Setuju	50	50%
4.	Tidak Setuju	7	7%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 6 orang (6%), responden yang menyatakan “setuju” sebanyak 37 orang (37%), dan yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 50 orang (50%), serta responden yang menyatakan “tidak setuju” sebanyak 7 orang (7%).

Dari hasil penelitian menunjukan bahwa responden lebih dominan menyatakan “kurang/tidak setuju” yaitu sebanyak 57 orang (57%). Dengan demikian dari hasil jawaban responden diatas dapat dianalisis bahwa petugas di Kantor Unit

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelaksanaan Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu kurang baik dalam melaksanakan pekerjaan dengan sarana dan prasarana yang ada.

Hasil kuisioner sejalan dengan hasil wawancara penulis dengan kasubbag umum bapak Hergustiman S.Sos, M.Si yang menyatakan bahwa :

“Saat ini kami telah menggunakan sistem untuk melayani wajib pajak sehingga sarana prasarana sangat menunjang kinerja kami, di kantor ini kami mempunyai beberapa komputer, mesin print serta mesin fotocopy dan semuanya digunakan untuk melayani wajib pajak secara maksimal”

Sedangkan dari hasil observasi penulis bahwa penulis melihat para petugas telah menggunakan sarana dan prasarana yang ada untuk memberikan pelayanan kepada wajib pajak, tetapi sarana dan prasarana nya belum memadai karena UPT Pendapatan Bagan Batu hanya mempunyai 5 komputer serta 2 mesin print sehingga belum memadai untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada wajib pajak mengingat bahwa UPT Pendapatan Bagan Batu melayani wajib pajak yang berasal dari 3 kecamatan. Ssehingga pelayanan yang dberikan menjadi lambat.

Berikut dokumentasi sarana kerja yang ada di UPT Pendapatan Bagan Batu :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Wajib pajak memanfaatkan sarana dan prasarana dengan baik

Memanfaatkan sarana dan prasarana yang telah disediakan oleh pemerintahan adalah hak dari masyarakat terutama wajib pajak. Maka untuk mengetahui jawaban responden tentang wajib pajak memanfaatkan sarana dan prasarana yang dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 5.29
Tanggapan Responden Tentang Wajib Pajak Memanfaatkan Sarana Dan Prasarana

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1.	Sangat Setuju	30	30%
2.	Setuju	60	60%
3.	Kurang Setuju	7	7%
4.	Tidak Setuju	3	3%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 30 orang (30%), responden yang menyatakan “setuju” sebanyak 60 orang (60%), dan yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 7 orang (7%), serta responden yang menyatakan “tidak setuju” sebanyak 3 orang (3%).

Dari hasil penelitian menunjukan bahwa responden lebih dominan menyatakan “setuju” yaitu sebanyak 90 orang (90%). Dengan demikian dari hasil jawaban responden diatas dapat dianalisis bahwa Kantor Unit Pelaksanan Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu mampu memberikan fasilitas tambahan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak dapat memanfaatkan fasilitas yang ada sambil menunggu waktu giliran dipanggil petugas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hasil kuisioner sejalan dengan hasil wawancara penulis dengan salah satu wajib pajak yaitu ibu rosmita, beliau menyatakan:

“Sarana prasarananya sudah lumayan bagus, disini disediakan tv, dispenser, koran, dll sehingga sambil menunggu dipanggil petugas, saya sambil menonton tv agar tidak terasa lama dan bosan”.

Sedangkan hasil observasi penulis juga sejalan dengan hasil jawaban responden serta hasil wawancara bahwa wajib pajak telah memanfaatkan fasilitas yang ada di UPT Pendapatan Bagan Batu seperti menonton Tv, minum, serta membaca Koran. Walaupun fasilitas di UPT Pendapatan Bagan Batu belum memadai karena belum ada pendingin ruangan seperti kipas ataupun AC, serta belum disediakan ruangan khusus perokok dan ruangan khusus untuk ibu menyusui, sehingga bila ada wajib pajak yang sedang menyusui harus keluar dari kantor UPT tersebut.

Berikut dokumentasi sarana dan prasarana tambahan seperti TV, Dispenser :





3. Sarana dan prasarana yang memadai

Sarana dan prasarana yang memadai akan mempermudah petugas serta wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Maka untuk mengetahui jawaban responden tentang sarana dan prasarana yang memadai, dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 5.30
Tanggapan Responden Tentang Sarana dan Prasarana Yang Memadai

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1.	Sangat Setuju	6	6%
2.	Setuju	39	39%
3.	Kurang Setuju	50	50%
4.	Tidak Setuju	5	5%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 6 orang (6%), responden yang menyatakan “setuju” sebanyak 39 orang (39%), dan yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 50 orang (50%), serta responden yang menyatakan “tidak setuju” sebanyak 5 orang (5%).

Dari hasil penelitian menunjukan bahwa responden lebih dominan menyatakan “kurang/tidak setuju” yaitu sebanyak 55 orang (55%). Dengan demikian dari hasil jawaban responden diatas dapat dianalisis bahwa Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu kurang mampu memberikan sarana dan prasarana yang memadai kepada wajib pajak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hasil kuisioner sejalan dengan hasil wawancara penulis dengan Kasubbag

Umum yaitu Bapak Hergustiman S.Sos, M.Si beliau menyatakan:

“sarana dan prasarana di kantor ini sudah lumayan lengkap hanya ada beberapa hal seperti lahan parkir yang layak, serta pendingin ruangan yang belum tersedia karena keterbatasan anggaran kami”

Sedangkan hasil observasi penulis juga sejalan dengan hasil jawaban responden bahwa kantor UPT pendapatan Bagan Batu belum mampu memenuhi Sarana dan prasarana yang layak untuk wajib pajak seperti lahan parkir yang layak sehingga terbebas dari kehilangan barang berharga, penjagaan di tempat parkir. Kemudian di kantor UPT belum ada pendingin ruangan seperti kipas ataupun AC, serta belum disediakannya ruangan khusus perokok dan ruangan khusus untuk ibu menyusui, sehingga bila ada wajib pajak yang sedang menyusui harus keluar dari kantor UPT tersebut.

Berikut ini adalah rekapitulasi jawaban responden berdasarkan indikator kelengkapan sarana prasarana dilihat dari tabel berikut :

UIN SUSKA RIAU

Tabel 5.31
Rekapitulasi Jawaban Responden Ditinjau Dari Indikator Sarana dan Prasarana

Indikator Pertanyaan	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Total	
	Jiwa	%	Jiwa	%	jiwa	%	jiwa	%	jiwa	%
Petugas melaksanakan pekerjaan dengan sarana dan prasarana yang ada	6	6 %	37	37 %	50	50 %	7	7 %	100	100 %
Wajib pajak memanfaatkan sarana dan prasarana dengan baik	30	30 %	60	60 %	7	7 %	3	3 %	100	100 %
Sarana dan prasarana yang memadai	6	6 %	39	39 %	50	50 %	5	5 %	100	100 %
Jumlah	42	42 %	136	136 %	107	107 %	15	15 %	300	300 %
Rata-rata		14		45,3		35,7		5		100

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan tabel 5.28 diatas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan “sangat setuju” sebesar 14%, responden yang menyatakan “setuju” sebesar 45,3%, responden yang menyatakan “kurang setuju” sebesar 37,5% serta responden yang menyatakan” tidak setuju” sebesar 5%.

Jika dilihat dari jawaban “setuju” sebesar 45,3%, dapat dianalisis bahwa Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bagan Batu dari aspek sarana dan prasarana sudah baik. Sedangkan dari hasil observasi penulis maka penulis menganalisis bahwa Sarana dan prasarana di UPT Pendapatan Bagan Batu belum memadai karena belum adanya lahan parkir yang layak beserta petugas parkirnya sehingga wajib pajak merasa aman, kemudian belum terpenuhinya sarana tambahan seperti pendingin ruangan, ruangan khusus perokok serta ruangan khusus ibu menyusui.

5.2.8 Analisis Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu Ditinjau Dari Kemudahan Akses

Kemudahan akses yaitu tempat, lokasi serta pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi menurut KEMENPAN No 63 Tahun 2003. Kemudahan akses sangat penting dalam melakukan pembayaran pajak, sebab wajib pajak selalu menggunakan dan memanfaatkan teknologi untuk mendapatkan suatu berita.

Adapaun gambaran analisis pelayanan pajak kendaraan bermotor di UPT Pendapatan Bagan Batu ditinjau dari aspek kemudahan akses dapat diketahui tanggapan responden sebagai berikut :

1. Lokasi UPT Pendapatan Bagan Batu mudah dijangkau

Lokasi yang mudah dijangkau akan meningkatkan partisipasi wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak karena kemudahan akses. Sehingga tidak memerlukan waktu dan biaya tambahan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Maka untuk mengetahui jawaban responden tentang lokasi UPT Pendapatan

Bagan Batu mudah dijangkau dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 5.32
Tanggapan Responden Tentang Lokasi UPT Pendapatan Yang Mudah
Dijangkau

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1.	Sangat Setuju	3	3%
2.	Setuju	8	8%
3.	Kurang Setuju	60	60%
4.	Tidak Setuju	29	29%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 3 orang (3%), responden yang menyatakan “setuju” sebanyak 8 orang (8%), dan yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 60 orang (60%), serta responden yang menyatakan “tidak setuju” sebanyak 29 orang (29%).

Dari hasil penelitian menunjukan bahwa responden lebih dominan menyatakan “kurang setuju” yaitu sebanyak 89 orang (89%). Dengan demikian dari hasil jawaban responden diatas dapat dianalisis bahwa lokasi Kantor Unit Pelaksanan Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu kurang strategis karena tidak berada dipusat keramaian, kemudian harus melewati jalanan yang rusak dan berlubang beberapa kilometer, hal ini akan menyulitkan para wajib pajak khususnya wajib pajak yang sudah lanjut usia. Hasil kuisioner sejalan dengan hasil wawancara penulis dengan salah satu wajib pajak bernama Bapak Usman Harahap, yang menyatakan bahwa :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“lokasinya tidak strategis karena harus masuk beberapa kilo meter, jalannya juga rusak banyak yang berlubang ini bisa membahayakan wajib pajak”.

Sedangkan hasil observasi penulis juga sejalan dengan hasil jawaban responden serta hasil wawancara bahwa penulis merasakan sendiri bahwa kantor UPT Pendapatan Bagan Batu sulit dijangkau karena tidak berada di pusat keramaian kemudian harus melewati beberapa kilometer jalanan yang sudah rusak dan berlubang sehingga dapat membahayakan wajib pajak khususnya wajib pajak lanjut usia.

Berikut dokumentasi akses ke lokasi UPT Pendapatan Bagan Batu:



Serta lokasi kantor yang gersang :



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Teknologi membantu pegawai dalam bekerja

Teknologi informasi akan sangat membantu setiap pegawai untuk menyelesaikan tugasnya tepat pada waktunya. Sehingga pelayanan akan berjalan dengan maksimal. Maka untuk mengetahui jawaban responden tentang Teknologi membantu pegawai dalam bekerja yang dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 5.33
Tanggapan Responden Tentang Teknologi Membantu Pegawai Dalam Bekerja

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1.	Sangat Setuju	3	3%
2.	Setuju	7	7%
3.	Kurang Setuju	65	65%
4.	Tidak Setuju	25	25%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 3 orang (3%), responden yang menyatakan “setuju” sebanyak 7 orang (7%), dan yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 65 orang (65%), serta responden yang menyatakan “tidak setuju” sebanyak 25 orang (25%).

Dari hasil penelitian menunjukan bahwa responden lebih dominan menyatakan “kurang /tidak setuju” yaitu sebanyak 90 orang (90%). Dengan demikian dari hasil jawaban responden diatas dapat dianalisis bahwa pegawai di Kantor Unit Pelaksanan Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu kurang baik dalam memanfaatkan teknologi dalam menyelesaikan tugasnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hasil kuisioner sejalan dengan hasil wawancara penulis dengan kepala UPT Pendapatan Bagan Batu yaitu ibu Efnida SE, yang menyatakan bahwa :

“Kami telah menggunakan sistem online walaupun sarana prasarana kami belum cukup memadai”

Sedangkan hasil observasi penulis sejalan dengan hasil jawaban responden bahwa pegawai belum mampu memanfaatkan teknologi informasi untuk menunjang pelayanan yang mereka berikan terlihat dari jumlah komputer yang hanya berjumlah 6 unit kemudian belum diberlakukannya sistem E-samsat di kantor UPT Pendapatan Bagan Batu ini sehingga masyarakat kesulitan membayar pajak 5 tahunan jika berada di luar Bagan Batu.

3. Kemudahan akses membantu wajib pajak dalam menerima pelayanan

Kemudahan akses yang diberikan oleh UPT maka akan memudahkan wajib pajak dalam menerima pelayanan yang diberikan.

Maka untuk mengetahui jawaban responden tentang kemudahan akses membantu wajib pajak dalam menerima pelayanan dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 5.34

Tanggapan Responden Tentang Kemudahan Akses Membantu Wajib Pajak

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1.	Sangat Setuju	2	2%
2.	Setuju	10	10%
3.	Kurang Setuju	58	58%
4.	Tidak Setuju	30	30%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2017

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 2 orang (2%), responden yang menyatakan “setuju” sebanyak 10 orang (10%), dan yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 58 orang (58%), serta responden yang menyatakan “tidak setuju” sebanyak 30 orang (30%).

Dari hasil penelitian menunjukan bahwa responden lebih dominan menyatakan “kurang/tidak setuju” yaitu sebanyak 88 orang (88%). Dengan demikian dari hasil jawaban responden diatas dapat dianalisis bahwa Kantor Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu belum memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk mengakses informasi.

Hasil kuisioner sejalan dengan hasil wawancara penulis dengan salah satu wajib pajak bernama Bapak Usman Harahap, yang menyatakan bahwa :

“tidak ada kemudahan akses yang disediakan oleh kantor UPT Pendapatan Bagan Batu kami juga tidak tahu jika ada website, jika memang ada website nya seharusnya disosialisasikan sehingga wajib pajak mengerti”.

Sedangkan dari hasil observasi penulis juga sejalan dengan hasil jawaban responden bahwa tidak ada disosialisasikan oleh pihak UPT terhadap website dari dinas Pendapatan Provinsi Riau tersebut sehingga masyarakat tidak mengetahui hal tersebut, serta belum disediakan nya komputer-komputer untuk akses informasi seperti persyaratan dan biaya yang akan dikeluarkan. Juga belum diberlakukannya E-samsat sehingga pelayanan masih dilakukan secara manual.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berikut ini adalah rekapitulasi jawaban responden berdasarkan indikator tanggung jawab dilihat dari tabel berikut :

Tabel 5.35
Rekapitulasi Jawaban Responden Ditinjau Dari Indikator Kemudahan Akses

Indikator Pertanyaan	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Total	
	Jiwa	%	Jiwa	%	jiwa	%	jiwa	%	jiwa	%
Lokasi UPT pendapatan yang mudah dijangkau	3	3 %	8	8%	60	60 %	29	29 %	100	100 %
Teknologi membantu pegawai dalam bekerja	3	3 %	7	7 %	65	65 %	25	25 %	100	100 %
Kemudahan akses membantu wajib pajak	2	2 %	10	10 %	58	58 %	30	30 %	100	100 %
Jumlah	8	8 %	25	25 %	183	183 %	84	84 %	300	300 %
Rata-rata		2.7		8,3		61		28		100

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan tabel 5.32 diatas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan “sangat setuju” sebesar 2,7%, responden yang menyatakan “setuju” sebesar 8,3%, responden yang menyatakan “kurang setuju” sebesar 61% serta responden yang menyatakan” tidak setuju” sebesar 28%.

Jika dilihat dari jawaban “kurang setuju” sebesar 61%, peneliti menganalisis bahwa Analisis Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(UPT) Pendapatan Bagan Batu dari aspek kemudahan akses belum baik, karena belum tersedianya sarana prasarana yang memadai untuk penunjang kemudahan akses tersebut. hal ini juga sesuai dengan hasil observasi penulis bahwa belum ada dilakukan sosialisasi terhadap website milik Dinas Pendapatan Provinsi Riau tersebut, kemudian belum disediakan sarana tambahan seperti computer untuk akses web tersebut serta belum diberlakukannya E-samsat di kantor UPT Pendapatan Bagan Batu ini.

5.2.9. Analisis Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu Ditinjau dari Aspek Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan menurut KEMENPAN No 63 Tahun 2003 merupakan pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, dan ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Dalam suatu organisasi bersikap merupakan cerminan diri untuk melakukan suatu hal baik itu untuk diri sendiri maupun untuk orang lain.

Adapun gambaran analisis pelayanan pajak kendaraan bermotor di UPT Pendapatan Bagan batu ditinjau dari aspek kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dapat diketahui dari jawaban responden sebagai berikut :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Pegawai mampu bersikap sopan dan ramah kepada wajib pajak

Pegawai yang baik dalam menjalankan segala sesuatu pekerjaan apabila ia dapat bersikap sopan dan ramah terhadap siapapun. Sehingga orang yang dilayani merasa senang terhadap apa yang ia lakukan, dan mampu membuat pekerjaan jauh lebih mudah. Maka untuk mengetahui jawaban responden tentang sikap sopan dan ramah kepada wajib pajak, dapat dilihat tabel dibawah ini :

Tabel 5.36
Tanggapan Responden Tentang Pegawai Mampu Bersikap Sopan Dan Ramah Terhadap Wajib Pajak

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1.	Sangat Setuju	24	24%
2.	Setuju	63	63%
3.	Kurang Setuju	10	10%
4.	Tidak Setuju	3	3%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 24 orang (24%), responden yang menyatakan “setuju” sebanyak 63 orang (63%), dan yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 10 orang (10%), serta responden yang menyatakan “tidak setuju” sebanyak 3 orang (3%).

Dari hasil penelitian menunjukan bahwa responden lebih dominan menyatakan “setuju/sangat setuju” yaitu sebanyak 87 orang (87%). Dengan demikian dari hasil jawaban responden diatas dapat dianalisis bahwa pegawai di kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu mampu bersikap sopan dan ramah terhadap setiap wajib pajak yang membayar pajak di UPT Pendapatan Bagan Batu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hasil kuisioner sejalan dengan hasil wawancara penulis dengan Kasi penagihan dan pembukuan yaitu bapak Gazali Nurdin SH, beliau menyatakan bahwa:

“dalam menjalankan tugasnya kami mempunyai moto 3S yaitu senyum, sapa dan salam sehingga pegawai kami harus menjalankan moto tersebut dalam melakukan pelayanan kepada wajib pajak”.

Sedangkan hasil observasi penulis juga sejalan dengan hasil jawaban responden bahwa penulis melihat pegawai UPT Pendapatan Bagan Batu telah mampu bersikap sopan dan ramah dalam menjalankan tugasnya.

2. Pegawai mempunyai sikap disiplin dalam bekerja

Sikap disiplin dalam bekerja menjadikan suatu kunci sebuah kesuksesan dan menjadi cerminan diri bagi seseorang yang bisa menghargai waktu yang telah diberikan oleh atasan kepada bawahannya.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang pegawai mempunyai sifat disiplin dalam bekerja dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.37
Tanggapan Responden Tentang Pegawai Mempunyai Sikap Disiplin Dalam Bekerja

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1.	Sangat Setuju	23	23%
2.	Setuju	64	64%
3.	Kurang Setuju	10	10%
4.	Tidak Setuju	3	3%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2017

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 23 orang (23%), responden yang menyatakan “setuju” sebanyak 64 orang (64%), dan yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 10 orang (10%), serta responden yang menyatakan “tidak setuju” sebanyak 3 orang (3%).

Dari hasil penelitian menunjukan bahwa responden lebih dominan menyatakan “setuju/sangat setuju” yaitu sebanyak 87 orang (87%). Dengan demikian dari hasil jawaban responden diatas dapat dianalisis bahwa pegawai Kantor Unit Pelaksanan Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu mampu bersikap disiplin dalam melakukan pekerjaan dan tidak membuang-buang waktu untuk hal yang tidak berguna.

Hasil kuisioner sejalan dengan hasil wawancara penulis dengan Kasubbag Umum Bapak Hergustiman S.Sos, M.Si, yang menyatakan bahwa :

“Kami harus disiplin terutama waktu, kami buka mulai pukul 08.00-13.30 jika dihari senin sampai kamis, jumat 08.00-11.30 dan sabtu 08.00-13.30 sehingga kami harus on time untuk melayani wajib pajak”.

Sedangkan hasil observasi penulis tidak sesuai dengan jawaban responden bahwa penulis melihat ada beberapa pegawai yang terlihat tidak disiplin, datang tidak tepat waktu, kemudin terlihat bekerja sambil mengobrol sehingga pekerjaan dapat terhambat karena waktu dipagi hari adlah waktu terpadat wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotornya.

3. Pegawai melayani dengan penuh keikhlasan

Pekerjaan adalah hal yang harus dilakukan dengan sepenuh hati untuk mendapatkan hasil yang maksimal. Akan tetapi apabila pekerjaan tersebut kita lakukan dengan keikhlasan maka hal itu akan jauh lebih baik lagi. Untuk mengetahui jawaban responden tentang pegawai yang bekerja dengan keikhlasan dapat dilihat tabel berikut ini :

Tabel 5.38
Tanggapan Responden Tentang Pegawai Melayani Dengan Keikhlasan

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1.	Sangat Setuju	27	27%
2.	Setuju	60	60%
3.	Kurang Setuju	9	9%
4.	Tidak Setuju	4	4%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 27 orang (27%), responden yang menyatakan “setuju” sebanyak 60 orang (60%), dan yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 9 orang (9%), serta responden yang menyatakan “tidak setuju” sebanyak 4 orang (4%).

Dari hasil penelitian menunjukan bahwa responden lebih dominan menyatakan “setuju/sangat setuju” yaitu sebanyak 87 orang (87%). Dengan demikian dari hasil jawaban responden diatas dapat dianalisis bahwa pegawai di kantor Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu sudah tergolong baik dalam bekerja melayani wajib pajak dengan rasa penuh keikhlasan tanpa mengharapkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

imbalan. Karena mereka melakukan pekerjaan dengan penuh rasa membantu wajib pajak dalam memberikan sumbangsih terhadap negara melalui pajak.

Hasil kuisioner sejalan dengan hasil wawancara penulis dengan Kasi penagihan dan pembukuan yaitu bapak Gazali Nurdin SH, beliau menyatakan bahwa:

“kita bekerja dengan penuh keikhlasan tanpa menginginkan imbalan apapun, karena kita bekerja untuk negara bukan untuk kepentingan pribadi”.

Sedangkan hasil observasi penulis juga sejalan dengan hasil jawaban responden bahwa penulis melihat wajib pajak telah melayani dengan ikhlas karena wajib pajak berusaha bersikap sopan dan santun kepada wajib pajak serta juga mempunyai moto 3S yaitu : Senyum, Sapa, dan Salam.

Berikut ini rekapitulasi jawaban dari responden berdasarkan indikator kesopanan, kedisiplinan dan keramahan, dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 5.39
Rekapitulasi Jawaban Responden Ditinjau Dari Indikator Kesopanan, Kedisiplinan, Dan Keramahan

Indikator Pertanyaan	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Total	
	Jiwa	%	Jiwa	%	jiwa	%	jiwa	%	jiwa	%
Petugas bersikap sopan dan ramah	24	24 %	63	63 %	10	10 %	3	3 %	100	100 %
Pegawai mampu bersikap disiplin	23	23 %	64	64 %	10	10 %	3	3 %	100	100 %
Pegawai melayani dengan keikhlasan	27	27 %	60	60 %	9	9 %	4	4 %	100	100 %
Jumlah	74	74 %	187	187 %	29	29 %	10	10 %	300	300 %
Rata-rata		24,7		62,3		9,7		3,3		100

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan tabel 5.36 diatas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan “sangat setuju” sebesar 24,7%, responden yang menyatakan “setuju” sebesar 62,3%, responden yang menyatakan “kurang setuju” sebesar 9,7% serta responden yang menyatakan” tidak setuju” sebesar 3,3%.

Jika dilihat dari jawaban “setuju” sebesar 62,3%, peneliti menganalisis bahwa Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu dari aspek Aspek Kedisiplinan, Kesopananan dan Keramahan tergolong baik, pegawai memiliki rasa sopan, santun dan ramah kepada setiap wajib pajak sesuai dengan moto meraka yaitu 3S : Salam, Sapa dan Santun, dan meraka

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menerapkan moto itu sehingga dalam menjalankan tugas dapat mencapai hasil yang diinginkan.

5.2.10 Analisis Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu Ditinjau Dari Indikator Kenyamanan.

Kenyamanan menurut Sutopo dan Adi Suryanto (2006:29) adalah berkaitan dengan lokasi, ruang, dan tempat pelayanan, kemudahan jangkauan, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk. Sedangkan menurut KEMENPAN No. 63 Tahun 2003 kenyamanan adalah lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, dsediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Adapun gambaran analisis pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu ditinjau dari aspek kenyamanan dapat diketahui dari tanggapan responden penelitian. Untuk lebih jelas dapat dilihat sebagai berikut :

1. Lingkungan mempengaruhi kenyamanan kerja

Lingkungan merupakan hal yang harus dijaga dalam setiap instansi, lingkungan yang memberikan rasa nyaman akan dapat membantu para pegawai menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu. Lingkungan yang nyaman adalah lingkungan yang memberikan semangat kerja bagi para pegawai. Karena lingkungan

berdampak pada pekerjaan yang akan mengakibatkan kurang maksimalnya suatu pekerjaan. Untuk mengetahui jawaban responden tentang pegawai yang bekerja dengan keikhlasan dapat dilihat tabel berikut ini :

Tabel 5.40
Tanggapan Responden Tentang Lingkungan Mempengaruhi Kenyamanan Kerja

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1.	Sangat Setuju	25	25%
2.	Setuju	64	64%
3.	Kurang Setuju	8	8%
4.	Tidak Setuju	3	3%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 25 orang (25%), responden yang menyatakan “setuju” sebanyak 64 orang (64%), dan yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 8 orang (8%), serta responden yang menyatakan “tidak setuju” sebanyak 3 orang (3%).

Dari hasil penelitian menunjukan bahwa responden lebih dominan menyatakan “setuju/sangat setuju” yaitu sebanyak 89 orang (89%). Dengan demikian penulis menganalisis bahwa kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu sudah tergolong baik dalam memberikan kenyamanan bagi pegawai serta wajib pajak yang mengurus pajak kendaraan bermotor.

Hasil kuisioner sejalan dengan hasil wawancara penulis dengan Kasubbag Umum yaitu Bapak Hergustiman S.Sos, M.Si, beliau menyatakan bahwa:

“kami telah memberikan kenyamanan kepada pegawai serta wajib pajak melalui fasilitas-fasilitas yang telah kami sediakan”.

Sedangkan hasil observasi penulis tidak sejalan dengan hasil kuisioner diatas bahwa penulis melihat masih ada beberapa wajib pajak yang mengeluh terhadap kenyamanan kantor UPT terutama pada lokasi parkir kendaraan roda dua, kemudian pendingin ruangan yang tidak disediakan sama sekali sementara lokasi kantor UPT sangat gersang sehingga sangat terasa panas jika waktu sudah menjelang siang hari.

2. Wajib pajak merasa nyaman dengan fasilitas tambahan

Fasilitas tambahan yang dimaksud seperti TV, Dispenser, Koran dll, Yang memberikan rasa nyaman serta menghilangkan kebosanan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di UPT Pendapatan Bagan Batu. Untuk mengetahui jawaban responden tentang kenyamanan terhadap fasilitas tambahan dapat dilihat tabel berikut ini:

Tabel 5.41

Tanggapan Responden Tentang Kenyamanan Terhadap Fasilitas Tambahan

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1.	Sangat Setuju	9	9%
2.	Setuju	39	39%
3.	Kurang Setuju	42	42%
4.	Tidak Setuju	10	10%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 9 orang (9%), responden yang menyatakan “setuju”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebanyak 39 orang (39%), dan yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 42 orang (42%), serta responden yang menyatakan “tidak setuju” sebanyak 10 orang (10%).

Dari hasil penelitian menunjukan bahwa responden lebih dominan menyatakan “kurang/tidak setuju” yaitu sebanyak 52 orang (52%). Dengan demikian dari hasil jawaban responden diatas dapat dianalisis bahwa kantor Unit Pelaksanan Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu kurang baik dalam memberikan fasilitas tambahan kepada wajib pajak, seperti belum tersedianya pendingin ruangan, ruangan khusus perokok serta ruangan khusus ibu menyusui.

Hasil kuisisioner sejalan dengan hasil wawancara penulis dengan salah satu wajib pajak yang bernama Usman Harahap, beliau menyatakan bahwa:

“saya merasa gerah dan panas di dalam ruangan, sehingga lebih baik saya keluar ke teras disini saya juga dapat merokok”.

Sedangkan hasil observasi penulis juga sejalan dengan hasil jawaban responden bahwa kantor UPT Pendapatan bagan batu belum maksimal dalam memberikan fasilitas tambahan terhadap wajib pajak seperti pendingin ruangan serta lahan parkir yang layak.

3. Pelayanan kepada wajib pajak sudah tertib dan teratur

Pelayanan yang berjalan tertib dan teratur akan menciptakan rasa aman kepada setiap wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di UPT Pendapatan Bagan Batu.

Untuk mengetahui jawaban responden tentang pelayanan kepada wajib pajak sudah tertib dan teratur dapat dilihat tabel berikut ini :

Tabel 5.42
Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Kepada Wajib Pajak Sudah Tertib Dan Teratur

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1.	Sangat Setuju	20	20%
2.	Setuju	66	66%
3.	Kurang Setuju	10	10%
4.	Tidak Setuju	4	4%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 20 orang (20%), responden yang menyatakan “setuju” sebanyak 66 orang (66%), dan yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 10 orang (10%), serta responden yang menyatakan “tidak setuju” sebanyak 4 orang (4%).

Dari hasil penelitian menunjukan bahwa responden lebih dominan menyatakan “setuju/sangat setuju” yaitu sebanyak 76 orang (76%). Dengan demikian dari hasil jawaban responden diatas dapat dianalisis bahwa wajib pajak sudah tergolong baik dan tertib dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya di kantor Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu. Hasil kuisisioner sejalan dengan hasil wawancara penulis dengan kepala UPT Pendapatan Bagan Batu, beliau menyatakan bahwa:

“sejauh ini saya lihat wajib pajak telah beraturan dalam melakukan pembayaran pajak sehingga hanya sebagian yang mendapatkan denda, wajib pajak juga sudah memahami prosedur untuk melakukan pembayaran pajak”.

Sedangkan dari hasil observasi penulis juga sejalan dengan hasil jawaban responden bahwa penulis melihat pelayanan di kantor UPT Pendapatan Bagan Batu juga sudah tertib dan teratur, terlihat dari antrian yang teratur dan tidak ada keributan yang terjadi. Berikut ini rekapitulasi jawaban dari responden berdasarkan indikator Kenyamanan, dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 5.43
Rekapitulasi Jawaban Responden Ditinjau Dari Indikator Kenyamanan

Indikator Pertanyaan	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Total	
	Jiwa	%	jiwa	%	Jiwa	%	jiwa	%	jiwa	%
Lingkungan mempengaruhi kenyamanan kerja	25	25 %	64	64 %	8	8 %	3	3 %	100	100 %
Wajib pajak merasa nyaman dengan fasilitas tambahan	9	9 %	39	39 %	42	42 %	10	10 %	100	100 %
Pelayanan kepada wajib pajak sudah tertib dan teratur	20	20 %	66	66 %	10	10 %	4	4 %	100	100 %
Jumlah	54	54 %	169	169 %	60	60 %	17	17 %	300	300 %
Rata-rata		18		56, 3		20		5,7		100

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan tabel 5.40 diatas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan “sangat setuju” sebesar 18%, responden yang menyatakan “setuju” sebesar 56,3%, responden yang menyatakan “kurang setuju” sebesar 20% serta responden yang menyatakan” tidak setuju” sebesar 5,7%.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jika dilihat dari jawaban “setuju” sebesar 56,3%, peneliti menganalisis bahwa Analisis Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu dari Aspek Kenyamanan tergolong baik. Sedangkan dari hasil observasi penulis berbeda dengan hasil rekapitulasi diatas bahwa penulis melihat UPT pendapatan belum mampu memberikan kenyamanan pada fasilitas tambahan kantor seperti tidak tersedianya pendingin ruangan, ruangan khusus ibu menyusui, ruangan khusus perokok serta lahan parkir yang layak.

5.2. Rekapitulasi Data

Rekapitulasi keseluruhan tanggapan responden yang diambil dari 10 Indikator yang ditampilkan dalam bentuk angket/kuisisioner yaitu indikator kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, kemananan, tanggungjawab, kelengkapan sarana prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan yang digunakan untuk mengukur Analisis kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Pendapatan Bagan Batu dapat dilihat pada tabel berikut ini :

UIN SUSKA RIAU

Tabel 5.44

Rekapitulasi Keseluruhan Tanggapan Responden Mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di UPT Pendapatan Bagan Batu

Indikator	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Kesederhanaan	12	4	52	17,3	173	57,7	63	14,7
Kejelasan	29	9,7	101	33,7	126	42	44	14,7
Kepastian waktu	10	3,3	43	14,3	182	60,7	65	21,7
Akurasi	80	26,7	174	58	39	13	7	2,3
Keamanan	49	16,3	134	44,7	90	30	27	9
Tanggung jawab	50	16,7	160	53,3	75	25	15	5
Kelengkapan sarana dan prasarana	42	14	136	45,5	107	35,7	15	5
Kemudahan akses	8	2,7	25	8,3	183	61	84	28
Kedisiplinan	74	25,7	187	62,3	29	9,7	10	3,3
Kenyamanan	54	18	169	56,3	60	20	17	5,7
Jumlah	480	136,1	1181	393,5	1064	354,8	347	115,7
Rata-Rata		13,61		39,35		35,48		11,57

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2017



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari tabel diatas diketahui hasil rekapitulasi keseluruhan indikator dalam penelitian ini mengenai Analisis Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Pendapatan Bagan Batu, maka berikut penulis paparkan hasilnya :

Sangat Setuju (A) : 480

Setuju (B) : 1181

Kurang Setuju (C) : 1064

Tidak Setuju (D) : 347

Untuk mencari persentase rata-rata rekapitulasi diatas dapat digunakan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 N &= Fa + Fb + Fc + Fd \\
 &= 480 + 1181 + 1064 + 347 \\
 &= 3000
 \end{aligned}$$

Selanjutnya adalah mencari F terlebih dahulu dengan cara memberikan bobot untuk masing-masing pilihan (option) yaitu :

Optimal A (Sangat Baik) dengan bobot 4 : 76%-100%

Optimal B (Baik) dengan bobot 3 : 56%-75%

Optimal C (Kurang Baik) dengan bobot 2 : 26%-55%

Optimal D (Tidak Baik) dengan bobot 1 : 0%-25%

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari bobot yang telah diberikan diatas maka dapat diperoleh F sebagai berikut :

$$\text{Frekuensi Optimal A} = 480 \times 4 = 1920$$

$$\text{Frekuensi Optimal B} = 1181 \times 3 = 3543$$

$$\text{Frekuensi Optimal C} = 1064 \times 2 = 2128$$

$$\text{Frekuensi Optimal D} = 347 \times 1 = 347$$

$$\text{Jumlah F} = 7938$$

Berdasarkan jumlah yang telah diperoleh diatas maka dapat dicari persentase rata-rata kualitatifnya sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 P &= \frac{F}{N} \times 100\% \\
 &= \frac{100.F}{4.N} \\
 &= \frac{100(F)}{4(N)} \\
 &= \frac{100 \times 7938}{4 \times 3000} \\
 &= \frac{793.800}{12.000} \\
 &= 66,15\%
 \end{aligned}$$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta dilindungi UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Saifuddin Arif Rasyid Ridwan

Pelayanan adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah , pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta atas nama masyarakat dengan ataupun tanpa pembayaran untuk memenuhi kebutuhan akan barang atau jasa yang dilakukan oleh pemerintah maupun pihak swasta.

Dari persentase kualitatif diatas yang diperoleh didalam penelitian ini dapat diketahui bahwa pelayanan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu secara umum masuk dalam kategori “Baik”. Hal ini sesuai dengan hasil rekapitulasi jawaban responden secara keseluruhan diambil dari kuisioner yaitu sebesar 66,15% yang berada pada interval 51%-75%.

Namun jika dilihat dari rekapitulasi keseluruhan yang diambil dari observasi dan wawancara kepada beberapa wajib pajak, pelayanan yang diberikan petugas UPT Pendapatan Bagan Batu masuk dalam Kategori Kurang Baik.

Dimana dari hasil ini juga didukung dengan hasil rekapitulasi secara keseluruhan yang diambil dari angket, observasi, dan wawancara dimana ada 4 (empat) indikator yang masih bermasalah atau dalam kategori kurang baik, diantaranya yaitu Aspek Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, serta Kemudahan Akses.

Sehingga penulis menganalisis bahwa gejala-gejala yang terjadi di UPT Pendapatan Bagan Batu terjadi karena aspek masih ada beberapa indikator pelayanan yang kurang baik seperti Aspek Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, serta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kemudahan Akses. Sehingga mempengaruhi indikator pelayanan yang baik yaitu Akurasi, Tanggung Jawab, Kelengkapan Sarana Dan Prasarana, Kedisiplinana Dan Kenyamanan di kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Bagan Batu.

5.3. Kendala-Kendala yang Dihadapi dalam Proses Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Pendapatan Bagan Batu

Dari hasil penelitian maka penulis dapat menyimpulkan bahwa ada beberapa kendala yang dihadapi oleh pihak UPT Pendapatan Bagan Batu dalam memberikan pelayanan pajak kendaraan bermotor di UPT Pendapatan Bagan Batu yaitu antara lain:

1. UPT Pendapatan Bagan Batu kekurangan Sumberdaya Manusia yang mempunyai skill serta kompetensi sesuai dengan bidang pekerjaannya sehingga pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai yang kurang ahli akan berjalan sangat lambat dan proses pelayanan juga terhambat.
2. UPT Pendapatan dalam melakukan pelayanan PKB telah terintegrasi dengan sistem online langsung ke pusat yaitu Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau sehingga jika cuaca buruk dan listrik padam maka koneksi hilang atau eror sehingga pelayanan dapat terganggu dan masyarakat harus menunggu lebih lama.
3. Belum tersedianya mesin pencetak plat nomor kendaraan yang tersedia di UPT Pendapatan Bagan Batu ini sehingga jika mengganti plat kendaraan

ulang 5 tahunan harus menunggu dari UPT Pendapatan Bagan Siapiapi sehingga masyarakat harus menunggu plat nomor kendaraannya sampai 1 hingga 2 tahun.

4. Belum ada di terapkannya sistem E-Samsat yaitu samsat online yang bisa diakses masyarakat dengan menggunakan computer/gadget sehingga informasi yang diupdate di E-Samsat dapat dengan mudah diakses masyarakat tanpa harus datang ke lokasi kantor UPT Pendapatan Bagan Batu sehingga mempermudah masyarakat mendapatkan informasi perihal sitem prosedur, persyaratan serta rincian biaya yang harus dikeluarkan, serta belum tersedianya samsat keliling di Bagan Batu.
5. Kekurangan sarana prasarana tambahan seperti pendingin ruangan, lahan parkir yang layak, ruangan khusus ibu menyusui, dll yang terjadi di UPT diakibatkan oleh anggaran UPT yang sangat minim.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.